

Código de Ética y Conducta

Resumen ejecutivo para proveedores



Compartamos Banco
Tu especialista en microfinanzas

Estimado proveedor/consultor:

Compartamos Banco está comprometido con nuestro país en generar valor social, económico y humano al dar oportunidades de desarrollo a los segmentos populares a través del acceso a los servicios financieros, así como a crear cultura interna y externa fundamentada en valores trascendentes. Hoy tú formas parte de una gran cadena de valor que permite que logremos esta gran Misión, sirviendo con pasión y responsabilidad a nuestros clientes y colaboradores.

Creemos que la empresa, cualquiera que sea su tamaño o tipo de constitución, no tiene solo un fin económico de rentabilidad, sino que persigue un fin social de servicio dentro de la sociedad y de realización de las personas que laboran y dependen de ella.

Somos conscientes de que cada empresa tiene el potencial de ser un agente de cambio en la sociedad, que respete la dignidad de todas las personas y promueva el bien común. Para ello es indispensable, promover no solo el bienestar¹ de las personas que trabajan en ella sino también su bienestar, promoviendo que el trabajo que cada uno realizamos nos ayude a ser mejores personas, que formen a su vez mejores familias y construyan un mejor país². También es esencial saber que cada cliente es una persona a la que servimos y debemos tratarla como tal. Asimismo, promover una cultura de honestidad, de rechazo absoluto a toda forma de corrupción, de colaboración con miras a un objetivo común, de participación ciudadana, competencia leal, comunicación y publicidad veraz y ética.

Estamos comprometidos con estos ideales, los cuales se ven plasmados en nuestra Filosofía y son comunicados a nuestros consejeros y colaboradores a través de un Código de Ética y Conducta.

Estamos convencidos de que podemos sumar esfuerzos y multiplicar el bien que podemos hacer, promoviendo entre todos una cultura fundamentada en valores universales y ofreciendo un gran servicio a nuestro país.

Por esta razón, queremos compartir contigo nuestro Código de Ética y Conducta, pidiéndote que éste se vea reflejado en el trabajo que realizas para Compartamos Banco, e invitándote a hacerlo vida.



Carlos Labarthe Costas
Director General



Carlos Danel Cendoya
Director General Adjunto

¹ Satisfacción de nuestras necesidades de subsistencia y comodidad: casa, vestido, sustento, salud, recreación, seguridad.

² Conjunto de valores que hace más agradable la vida y le dan su verdadero sentido: respeto a la dignidad personal, el ejercicio de la propia iniciativa, la libertad, la responsabilidad, el acceso a la educación y a la cultura, la vida familiar feliz y ordenada, la promoción social, la participación cívica y política, la vida religiosa.

Introducción a la Filosofía Compartamos UNO >

Nuestra Filosofía da forma a nuestra cultura organizacional. A continuación, te presentamos cómo está conformada, y cómo se vive en Compartamos Banco.

La Filosofía Compartamos es nuestra forma de pensar y actuar

- > Se compone del Sentido de Propósito y la Mística.
- > Nos da criterios de cómo comportarnos en las Normas de Conducta.
- > Nos protege a través de los Medios de Denuncia.

Fundamentos

- a. *Reconocemos que toda **Persona** es única e irrepetible y tiene un valor en sí misma. Respetamos su dignidad, reconocemos sus derechos y obligaciones, y ponemos los medios que están a nuestro alcance para que logre su propia realización. Por ello:*
- > Reconocemos la igualdad de todas las personas; ninguna persona es más que otra.
 - > Sabemos que todo derecho conlleva una responsabilidad.
 - > Encontramos en el servicio a los demás nuestra razón de ser.
 - > Ofrecemos a nuestros colaboradores los medios a nuestro alcance para que logren su propia realización de vida con sentido de trascendencia, acompañada de un desarrollo personal y profesional continuo.
 - > Creemos que todas las personas son protagonistas de su propio desarrollo. Por eso, nuestro papel ante clientes y colaboradores es acercarles oportunidades de desarrollo.
 - > Nuestro cliente es una persona comprometida, trabajadora, responsable y forjadora de un mejor futuro para su familia.
 - > Actuamos según valores y principios éticos en todo momento.
 - > Sabemos que el fin no justifica los medios; nunca se justificará una acción mala aunque el resultado final sea o parezca bueno.
 - > Construimos relaciones profesionales de calidad, respetuosas y transparentes entre accionistas, consejeros y colaboradores, con nuestros clientes, inversionistas y proveedores.
 - > Contribuimos al desarrollo integral de la persona, por lo que nuestra labor no termina al ofrecer servicios financieros. Todas las acciones dirigidas al cliente y colaborador deben ir cargadas de un valor agregado que fomente una cultura fundamentada en valores y que repercutan en su beneficio, el de su familia y toda la comunidad.

b. *Buscamos la promoción del **bien común**, contribuyendo al desarrollo de nuestro país. Promovemos la generación de oportunidades en las comunidades donde trabajamos a través de la eficiencia de nuestro trabajo; la mejora continua, nuestro desarrollo integral y el de nuestros clientes.*

- > Distribuimos la riqueza generada llegando a más clientes, ofreciendo más servicios y creando fuentes de trabajo.
- > Creemos que la microempresa es una pieza fundamental en el desarrollo económico y social de México.
- > Estamos convencidos de que los servicios financieros son una semilla para el crecimiento humano y empresarial de nuestros clientes.
- > Administramos prudentemente el riesgo a través del uso de tecnología estandarizada.
- > Construimos un enlace entre nuestros clientes y los mercados financieros, estableciendo una relación ganar-ganar basada en la transparencia y la permanencia.
- > Creemos que los accionistas son parte importante de nuestro crecimiento, por lo que les ofrecemos una rentabilidad económica y social a través de relaciones a largo plazo.
- > Luchamos por consolidar una posición de liderazgo en la generación de oportunidades de crecimiento para el microempresario mexicano.

Sentido de Propósito
y Mística
dos >

La Filosofía Compartamos se compone del
Sentido de Propósito y Mística

Sentido de Propósito

El Sentido de Propósito es lo que somos y buscamos ser, se expresa a través de la Misión y la Visión.

Misión

Somos el banco que genera valor social, económico y humano. Estamos comprometidos con la persona, generamos oportunidades de desarrollo en segmentos populares; estas oportunidades se basan en modelos innovadores y eficientes a gran escala y en valores trascendentales que crean cultura externa e interna, desarrollando relaciones de confianza permanentes, y contribuyendo a la creación de un mundo mejor.

Compartamos es un banco que genera valor social, económico y humano.

- > **Valor social:** convencidos de impulsar desarrollo social, llevamos servicios financieros al mayor número de personas en el menor tiempo posible.
- > **Valor económico:** creando una empresa rentable y fuerte en la que el capital privado pueda participar, hacemos que esta industria sea atractiva para que otros compitan.
- > **Valor humano:** confiamos en las personas, en su palabra y en su buena disposición para tener éxito y desarrollar sus capacidades. Promovemos acciones que den a clientes y a colaboradores la oportunidad de ser mejores personas.

Todas nuestras acciones deben de estar enfocadas para generar estos tres tipos de valor, con el fin de cumplir nuestra Misión.

Visión

Contando con personas autorrealizadas, ser el banco líder en finanzas populares, ofreciendo servicios de ahorro, crédito y seguros, ampliando las fronteras del sector financiero.

Mística

La Mística es la vivencia de nuestros seis valores.

La persona es un ser capaz de hacer el bien, guiado por valores. Al practicar estos valores en su vida diaria, se hace una mejor persona e impacta positivamente en la sociedad. Compartamos Banco invita a todos los accionistas, consejeros, comisarios y colaboradores a practicar valores en su vida personal y laboral, haciendo especial énfasis en nuestros seis valores institucionales.

Valores

A continuación se describen estos seis valores y cómo se viven en Compartamos Banco:

Persona

Buscamos que las personas sean mejores. Por ello, fomentamos su desarrollo integral de acuerdo al modelo FISEP, que considera todas las facetas de la persona para su desarrollo integral. (Física, Intelectual, Social-familiar, Espiritual y Profesional).

Nuestros
Valores



Ética y Conducta tres >

Servicio

Servimos a los demás porque tenemos un interés auténtico en la persona.

Responsabilidad

Cumplimos nuestros deberes con excelencia y asumimos las consecuencias de nuestras acciones.

Pasión

Amamos lo que hacemos.

Trabajo en equipo

Colaboramos con los demás, esforzándonos juntos para lograr más.

Rentabilidad

Hacemos más con menos, siendo productivos y eficientes.

La Ética es la ciencia que juzga la bondad o maldad de los actos. Es decir, nos ayuda a evaluar si una acción que hemos cometido o vamos a cometer es buena o mala. De esta forma, la Ética es una guía para que nuestras acciones y conductas diarias se apeguen al bien y nos acerquen a alcanzar la felicidad, como el fin que buscan todas las personas.

Por ello, nuestro Código de Ética y Conducta es la herramienta que comunica la Filosofía Compartamos y ofrece los medios para vivirla y protegerla.

El nombre de Compartamos Banco lo hemos creado y lo seguiremos fortaleciendo todos los que formamos parte de esta empresa, a través de la vivencia diaria de nuestra Filosofía.

Una de nuestras grandes responsabilidades es preservar la confianza que nuestros clientes, proveedores, autoridades, inversionistas y accionistas han depositado en nosotros para cumplir con la misión encomendada. Por ello, debemos esforzarnos por actuar siempre apegados a los Valores y Normas de Conducta.

Normas de Conducta

cuatro >

Las Normas de Conducta que se mencionan en el Código son de manera enunciativa más no limitativa, es decir, no incluyen todas las situaciones que pudieran representar un conflicto de carácter ético.

Conflicto de Intereses

Existe un conflicto de intereses, real o aparente, cuando los intereses de un consejero o colaborador, o los de su familia, o de terceros relacionados, son contrarios, interfieren o pueden interferir en alguna forma con los intereses de Compartamos Banco. En general, existe conflicto de intereses cuando tienen intereses que pueden hacer difícil su decisión o actuación eficiente y objetiva como colaborador de Compartamos Banco³.

Aún cuando no exista un conflicto de intereses, si otras personas creen que lo tiene, éstas dudarán de la capacidad del consejero o colaborador para actuar correctamente; por esta razón, es casi tan importante evitar la apariencia de un conflicto de intereses, como el estar en un conflicto real. La percepción que se tiene de un conflicto de intereses puede dañar tanto la reputación de la persona, como la de Compartamos Banco y de sus accionistas.

Está prohibido a los colaboradores:

- > Aceptar o pedir algún tipo de regalo, gratificación, dádivas o favores a clientes, proveedores, acreedores o colaboradores, que pueda influir en sus decisiones o desempeño en Compartamos Banco.
- > Usar el nombre de Compartamos Banco con sus clientes, proveedores, acreedores o competidores para obtener beneficios personales en algún tipo de servicio o producto.
- > Tomar decisiones en las que se vean involucrados clientes, proveedores o competidores con los que el colaborador, consejero o su familia inmediata estén relacionados.
- > Realizar en Compartamos Banco operaciones de compra-venta con empresas que sean propiedad de familiares en primer y segundo grado sanguíneo o político (cónyuge, padres, hijos, hermanos, primos hermanos, sobrinos, etc.), salvo que tales compañías sean competitivas demostrablemente en cuanto precio, calidad, y servicio.

³ Conflicto de intereses es la circunstancia o situación personal de parentesco, patrimonial o de cualquier otra índole que impide a un consejero, colaborador o comisario, tener objetividad en la toma de decisiones y que puede hacer suponer que prevalece el interés propio por encima del interés de la empresa y de sus accionistas.

Manejo de Información

En general, es obligatorio tratar como confidencial toda la información de Compartamos Banco, de sus clientes y proveedores, comprometiéndose a salvaguardarla de aquellos que no estén legalmente autorizados a conocerla⁴.

Se considera información confidencial (la siguiente lista es de carácter enunciativa más no limitativa):

- a. Datos, fórmulas y especificaciones de productos y servicios.
- b. Planes y estrategias de comercialización.
- c. Técnicas, métodos, procesos, sistemas y tecnología de Compartamos Banco.
- d. Resultados de análisis y pruebas.
- e. Proyecciones y nuevos proyectos.
- f. Productos de software propiedad de Compartamos Banco o con licencias de uso.
- g. Políticas de compensación y tabuladores de sueldo.

Los proveedores deberán firmar un convenio de confidencialidad con Compartamos Banco, antes de recibir información interna para la realización del servicio para el que están siendo consultados o contratados.

En cualquier ocasión, los consejeros y colaboradores tienen la obligación superior de cuidar el nombre, la marca e imagen de Compartamos Banco, así como la de las instituciones y empresas con las que se tienen relaciones comerciales.

⁴ Se limita la divulgación de información sólo a las autoridades competentes mediante orden de un juez competente en la materia, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, previa autorización del área Jurídica, o para cumplir con reglamentaciones legales del regulador o del Banco Central.

Relaciones

En Compartamos Banco mantenemos sanas relaciones con consejeros, colaboradores, clientes, proveedores y autoridades.

Relación con proveedores

En Compartamos Banco trabajamos con aquellos proveedores que comparten nuestros valores éticos, así como el que posean una reputación de integridad y equidad en su trato.

Los consejeros y colaboradores que negocien la adquisición de los bienes y servicios de Compartamos Banco, deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre el beneficio de Compartamos Banco.

La compra de bienes y servicios se llevará a cabo mediante procesos iguales y transparentes que garanticen la participación justa y equitativa entre los proveedores.

La elección de proveedores será imparcial, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

Los colaboradores y consejeros están obligados a dar a conocer el Código a proveedores o consultores, y asegurar que éste se vea reflejado en su trabajo relativo a Compartamos Banco.

Está prohibido:

- > Aceptar regalos, viajes o servicios que pudiera considerarse que comprometen la toma de decisiones de los colaboradores respecto a la selección de proveedores.

Corrupción

La corrupción es una falta grave en cualquier ámbito y bajo cualquier circunstancia. En Compartamos Banco la rechazamos con el ánimo de seguir manteniendo firme la confianza de todos los que nos rodean, ya que no basta la transparencia en nuestras relaciones con los demás, sino la constante lucha en contra de la corrupción en todas sus formas.

Está prohibido:

- > Sobornar o dejarse sobornar con dádivas u otra manera para alterar o aparentar una verdad.
- > Realizar acciones que puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier colaborador que se encuentre en el desempeño de sus funciones.

Acoso

Compartamos Banco procura un ambiente de trabajo libre de hostigamiento de cualquier índole, en el cual cada consejero, colaborador y toda persona con la que tengamos relación sea tratada con dignidad y respeto. En Compartamos Banco se tomarán todas las medidas preventivas para evitar este tipo de prácticas dado el caso.

Está prohibido:

- > Maltratar física o verbalmente a otra persona por cualquier razón, incluyendo maltrato por condición social, cultural o de cualquier otra índole.
- > Realizar insinuaciones o proposiciones sexuales.
- > Utilizar palabras degradantes para describir a una persona.
- > Criticar o burlarse de otra persona.

Medios de Denuncia y Comisión de Honor

cinco >

Medios de Denuncia

Los Medios de Denuncia son los medios de comunicación institucionales a través de los cuales se reporta el incumplimiento de las Normas de Conducta, garantizando absoluta confidencialidad.

Medios de Denuncia

Te invitamos a vivir nuestros valores, y en caso de violación al Código por colaboradores o si tienes dudas o inquietudes respecto al contenido aquí presentado, contamos con medios de comunicación institucionales establecidos para ello, los cuales son:

- > Una cuenta de correo electrónico: denuncia@compartamos.com.
- > Una línea telefónica gratuita: 01-800-5061-264.

Antes de hacer cualquier tipo de denuncia relativa al Código, toma en cuenta las siguientes consideraciones:

- Razona muy bien antes de actuar.
 - > Evalúa las opciones y consecuencias.
 - > Considera, ¿quién puede verse afectado con tu decisión en caso de que tu percepción no sea correcta?
- Procede con confianza.
 - > Comunica tu decisión y los fundamentos a través de los medios de denuncia institucionales.

Recuerda que un valor muy importante es la **honestidad**, por lo que las denuncias deberán ser objetivas, fundamentadas y sustentadas; aportando para ello los elementos suficientes para probar el dicho imputado. Sé consciente que involucrar el prestigio de un colaborador inocente o no informar con oportunidad algún tipo de violación al Código, te hace corresponsable.

El Código ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple, el día 21 de abril de 2008.

*La vigencia del Código será por tiempo indeterminado.
Su revisión y aprobación será de manera anual a través del
Consejo de Administración de Compartamos,
de acuerdo a las necesidades internas y al marco legal correspondiente.*

Carta Compromiso

Yo, _____ representante legal de
_____ y proveedor de Banco Compartamos,
S.A., Institución de Banca Múltiple (Compartamos Banco) hago constar que he recibido,
leído y conozco los valores y normas de conducta contenidos en el Código de Ética y
Conducta de Compartamos Banco comprometiéndome a conducir mis actos en todo
momento de acuerdo a lo establecido en el mismo.

Leída la presente CARTA COMPROMISO y entendido su contenido y alcance, se firma:

En _____, el día _____ de _____ de _____.

De conformidad,

Nombre y firma del representante legal